

TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WAE LAKU RUTENG KABUPATEN MANGGARAI

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

Kontrius Yan Kurniawan
PO.530333215699

Karya Tulis Ilmiah Ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan ahli madya farmasi

**KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK WAE LAKU RUTENG
KABUPATEN MANGGARAI**

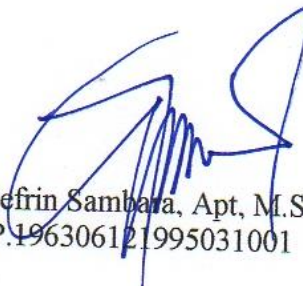
Oleh :

**Kontrius Yan Kurniawan
PO.530333215699**

Telah disetujui untuk diseminarkan/mengikuti ujian

Kupang, 1 Agustus 2018

Pembimbing



Drs. Jefrin Sambara, Apt, M.Si
NIP.196306121995031001

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WAE
LAKU RUTENG KABUPATEN MANGGARAI**

Oleh

**Kontrius Yan Kurniawan
PO.530333215699**

Telah dipertahankan didepan team penguji
pada tanggal... 2 Agustus 2018

1. Dra. Elsimia, Apt, M.Si

2. Drs. Jefrin Sambara, Apt, M.si

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar ahli madya farmasi

kupang, ...13 Agustus 2018...

ketua prodi,

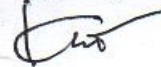


Maria Hilaria S.Si.,S.,Farm.,Apt.,M.,Si
NIP 1975062019944022001

PERNYATAAN

Dengan ini saya atas nama Kointrius Yan Kurniawan mengatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan pada tugas akhir untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi di suatu perguruan tinggi atau sederajat dan dalam pengerjaan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat Karya atau pendapat yang dituliskan atau di terbitkan oleh orang lain kecuali tertulis diacuh dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, juli 2018



Kontrius Yan Kurniawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan dan menyusun penelitian Karya Tulis Ilmiah dengan judul : **TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WAE LAKU RUTENG KABUPATEN MANGGARAI**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan juga tenaga kesehatan tentang pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan

Marya Tulis Ilmiah ini bisa diselesaikan tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak untuk itu izinkan melalui Karya Tulis Ilmiah ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat yang tulus kepada :

1. R. H. Kristina, Skm, M. Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang
2. Maria Hilaria S.Si.,S.,Farm.,Apt.,M.,Si selaku ketua jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
3. Dra. Elisma, Apt, M.Si selaku penguji yang telah membimbing dan mendukung penulis selama penulisan Karya Tulis Ilmiah
4. Drs. Jefrin Sambara, Apt, M.Si selaku pembimbing yang telah mendukung dalam membimbing dan mendidik penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah
5. Apotek pengelola apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai yang telah member ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
6. Papa Aloysius kurniawan, Mama mam Emilia Diana mamat, dan keluarga yang telah mendukung, membantu, dan memberi semangat serta dukungan doa kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Imiah Ini
7. kak ramli soewardin, kak alhen sardono, bapa frans urdin, naldi, yon, patris, fendi dan teman-teman seperjuangan Angkatan 16 yang telah membantu dan memberi semngat kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

8. Sahabat terbaik erik k, erik n, didi, filmon, vinsen, naldo, yedi, dion, rino, tores, kristo, yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan, semoga Karya Tulis Ilmiah dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya

Kupang, Juli 2018

Penulis

INTISARI

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya, faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah unsur Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Fasilitas (*tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian terhadap lima dimensi, jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif, cara pengambilan sampel yaitu dengan cara purposive sampling dengan kriteria Berumur diatas 17 tahun, Dapat berkomunikasi dengan baik, Bersedia di wawancarai dengan mengisi kuisioner, Keluarga pasien atau pasien yang berkunjung di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai, berdasarkan perhitungan persentase ranges tingkat kepuasan pasien terhadap indikator keandalan (*reliability*) sebesar 79,25 % memberikan nilai puas, ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 73,4 % memberikan nilai puas, keyakinan (*assurance*) sebesar 77,36 % memberikan nilai puas, empati (*emphaty*) sebesar 81,4 % memberikan nilai sangat puas, fasilitas (*tangible*) sebesar 74,35 % dengan memberikan nilai puas.

Kata kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan pasien, Persentase Kepuasan pasien

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan penelitian	3
2. Tujuan khusus	3
D. Manfaatn Penelitian	4
1. Bagi peneliti	4
2. Bagi institusi	4
3. Bagi masyarakat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Apotek	5
B. Kepuasan Pasien	6
C. Obat	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian	13
C. Variabel Penelitian	14
D. Defenisi Oprasional	14
E. Instrumen Penelitian	15
F. Prosedur Penelitian	16
G. Teknik Analisis Data	16
H. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	17
I. Skema Kerja	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Karakteristik Pasien	19
B. Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian	22
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Defenisi Oprasional	14
Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Jenis Klamín	19
Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Umur	20
Tabel 4. Distribusi Berdasarkan Pendidikan	21
Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Kehandalan (<i>reability</i>)	22
Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	23
Tabel 7. Rta-rata Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Variabel Keyakinan (<i>assurance</i>)	26
Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Paien Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	28
Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan Paisen Terhadap Variabel Penampilan (<i>tangible</i>)	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lampiran Kuisisioner	34
Lampiran 2. Pengisian Kuisisioner Oleh Pasien	35
Lampiran 3. Surat Keterangan Ijin Penelitian	40
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	41
Lampiran 5. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmatichal care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah prilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Apoteker juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat (*drug related problems*). oleh sebab itu apoteker apoteker dalam menjalankan praktiknya harus sesuai dengan standar yang ada, apoteker juga harus bisa berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016).

Apoteker dalam menjalankan tugasnya harus berpedoman pada standar pelayanan kefarmasian di apotek, menurut peraturan menteri kesehatan repoblik Indonesia no 73 tahun 2016 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksut mencapai hasil yang pasti untuk

meningkatkan mutu hidup pasien. standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis dipakai dan pelayanan farmasi klinik dalam hal ini meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh farmasis. Pasien merupakan individual yang tidak mampu mengatasi peristiwa atau gejala yang berkaitan dengan kesehatan dan harus membutuhkan pertolongan dari pihak kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memberikan penyembuhan dan pemulihan kepada individual tersebut dengan cara memberikan pengobatan (Kotler, 2005).

Obat adalah bahan atau paduan bahan termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan manusia yang disertai dengan informasi penggunaan yang jelas oleh farmasis di apotek (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016).

Apotek adalah sarana atau tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat oleh kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat

atau biasa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI No 73 tahun, 2016).

Apotek Wae Laku merupakan apotek satu-satunya yang mempunyai praktek kedokteran yang paling banyak di minati oleh masyarakat untuk berobat di Ruteng Kabupaten Manggarai, pada kenyataannya apabila masyarakat yang berobat semakin banyak maka pelayan informasi obat yang di berikan oleh farmasis tidak efektif sehingga banyak pasien yang tidak mengerti dan mengetahui tentang penggunaan obat yang baik dan benar.

Berdasarkan uraian di atas peneliti berkeinginan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat oleh farmasis di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

B. Rumusan Masalah

Apakah pasien puas dalam pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

2. Tujuan khusus

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dalam pelayanan pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan di jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

2. Bagi institusi

Sebagai referensi tambahan di perpustakaan.

3. Bagi masyarakat

Sebagai pengetahuan bagi masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

1. Pengertian

Menurut Permenkes RI No 73 tahun 2016 apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Sedangkan pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu hidup pasien.

2. Tugas dan fungsi apotek

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
 - b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
 - c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusi sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika
 - d. Sarana pembuatan, pengendalian mutu, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pelaporan dan pemusnahan sediaan farmasi, yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis di pakai.
 - e. Pelayanan farmasi klinik
- Meliputi pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (*home pharmacy care*),

Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

3. Tujuan standar pelayan kefarmasian di apotek

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety).

B. Tinjauan Kepuasan Pasien

1. Pengertian

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek yang tidak mampu mengatasi kesehatannya sendiri (nursalam,2011).

Menurut Kotler 2005 kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang di berikan.kepuasan seseorang muncul pada saat pelayanan yang diberikan membuat mereka nyaman.kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan pada umumnya. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas begitupun sebaliknya. kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan

sebelumnya dengan hasil kinerja perusahaan atau produk tersebut setelah melakukan pembelian atau pemakaian.

2. Faktor-faktor kepuasan

Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan :

- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya.
- c. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien.
- d. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosialpasien.
- e. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapian, kebersihan, petugas termasuk kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan..

3. Dasar pertimbangan kepuasan pasien

- a. Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan. (umar 2003)

Faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien:

- 1) Kualitas produk farmasi
- 2) Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien
- 3) Komponen emosional

4) Masalah harga

5) Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.

b. Metode mengukur kepuasan pasien

1) survei kepuasan pelanggan

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa walaupun para pelanggan kecewa pada satu dari setiap empat pembeli, kurang dari 5% yang akan mengadukan keluhan. kebanyakan pelanggan akan berpindah tempat. perusahaan yang tanggap mengukur kepuasan pasien atau pelanggan secara langsung melakukan survey secara berkala, sambil mengumpulkan data pelanggan.

2) analisa pasien yang hilang

Perusahaan harus menghubungi para pasien yang berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain dengan cara melakukan wawancara secara langsung atau memberikan kuisioner kepada pelanggan,

Hal ini dapat mengetahui alasan dari pelanggan tersebut berpindah tempat (kotler, 2005).

3) Sistem keluhan dan saran

System keluhan dan saran Seperti kotak saran, di lokasi-lokasi yang strategis seperti website, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, dan juga email

c. Aspek-aspek kepuasan pasien

Menurut zeitham dan berry aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- 1) keistimewaan yaitu pasien merasa diperlukan secara istimewa selama proses pelayanan.
- 2) kesesuaian yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan pihak kesehatan dengan keinginan pasien selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- 3) estetika
estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

C. Tinjauan Tentang Obat

1. Pengertian obat

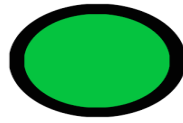
Menurut kemenkes RI No 73 tahun 2016 Obat adalah bahan atau paduan bahan termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan manusia yang disertai dengan informasi penggunaan yang jelas oleh farmasis di apotek

2. Penggolongan obat

Obat dapat dibagi menjadi 4 golongan yaitu:

a. Obat Bebas

Obat bebas adalah obat yang dijual bebas di pasaran dan dapat dibeli tanpa resep dokter. obat bebas mempunyai tanda khusus pada kemasan atau etiket yaitu lingkaran hijau dan garis tepi berwarna hitam.



Contoh obat bebas yaitu Parasetamol.

b. obat bebas terbatas

Obat Bebas Terbatas adalah obat yang sebenarnya termasuk obat keras tetapi masih bisa di beli tanpa resep dokter. obat bebas mempunyai tanda khusu pada kemasan atau etiket yaitu lingkaran biru dan garis tepi berwarna hitam.



Contoh obat bebas terbatas :CTM dan Antimo

c. Obat Keras dan Psikotropika

Obat keras adalah obat yang hanya bisa dibeli di apotek dengan resep dokter. sedangkan Psikotropika adalah obat keras baik alamiah maupun sintesis bukan anarkotika yang berkhasiat psikoaktif melalui pengaruh selektif pada susunan saraf pusat yang menyebabkan perubahan khas pada aktivitas mental dan perilaku.

Obat keras dan psikotropika mempunyai tanda khusus pada kemasan dan etiket yaitu huruf K lingkaran berwarna merah dan garis tepi berwarna hitam



Contoh obat keras dan psikotropika amoxicillin dan diazepam.

d. Narkotika

narkotika adalah obat yang berasal dari tanaman ataupun bukan tanaman, baik sintesis maupun semi sintesis yang dapat menyebabkan penurunan atau perubahan kesadaran , hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri dan dapat menimbulkan ketergantungan.



Contoh obat narkotika opium, ganja, dan kodein.

3. Pengelompokan obat

Obat dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu obat paten, obat generik dan generic bermerek dan obat generik.

a. Obat Paten

obat paten adalah obat milik perusahaan tertentu dengan nama khas yang diberikan produsennya dan dilindungi hukum yaitu merk terdaftar (Depkes, 2010)

Menurut UU No. 14 tahun 2001 Paten adalah hak eksklusif yang diberikan Negara kepada investor kepada hasil investinya di bidang teknologi yang untuk selama waktu tertentu melaksanakan investinya tersebut atau memberikan persetujuan kepada pihak lain untuk melaksanakannya.

b. Obat Generi Bermerek atau Dagang

1) Obat paten

adalah obat yang diberi nama oleh produsen yang bersangkutan atau obat yang mendapatkan lisensi dari pabrik lain yang telah di patenkan.

2) Obat Generik

obat generik adalah obat dengan nama resmi *International Non Proprietary Names* (INN) yang ditetapkan dalam farmakope indonesia atau buku standar lainnya untuk zat khasiat yang di kandunginya .

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan study deskriptif. penelitian ini dilakukan di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai, Kecamatan Langke Rembong dengan memberikan kuisisioner terhadap pasien yang berkunjung ke apotek .

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Apotek Wae Laku di Ruteng Kabupaten Manggarai.

2. Waktu penelitian

1 Juni 2018 – 30 Juni 2018

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

semua pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

b. Sampel

Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggara sebanyak 100 jiwa..

c. Teknik pengambilan sampel

Teknik sampling yang di lakukan adalah proposive sampling. dengan kriteria sebagai berikut.

- 1) Berumur diatas 17 tahun
- 2) Dapat berkomunikasi dengan baik
- 3) Bersedia di wawancarai dengan mengisi kuisisioner
- 4) Keluarga pasien atau pasien yang berkunjung di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian terhadap kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*) di Apotek Wae Laku Kabupaten Manggarai.

D. Defenisi Oprasional

Tabel 1. Defenisi Oprasional

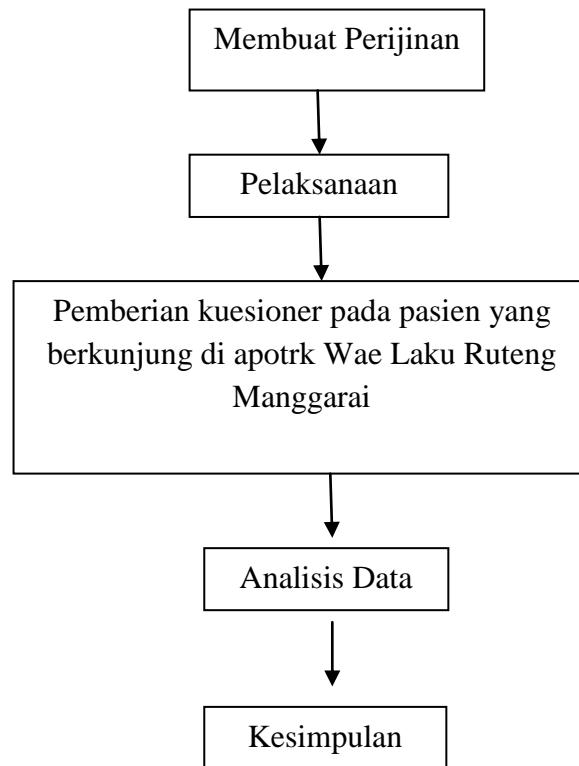
No	Defenisi Oprasional	Skala
1	Pelayan kefarmasian adalah kegiatan yang dilakukan oleh farmasis dalam hal ini adalah apoteker dan asisten apoteker yang tidak memihak kepada pasiendi apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.	Interval
2	Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan dari pasien terhadapap pelayan kefarmasian di apotek Wae Laku Kabupaten Manggarai.	Interval
3	Kehandalan (<i>realibility</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap tingkat kecepatan, ketersediaan obat, dan keteraturan penyerahan	Interval

	obat dalam pelayanan kefarmasian di apotek wae laku Ruteng Kabupaten Manggarai.	
4	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap daya tanggap dari farmasis dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dalam pelayanan kefarmasian saat berkunjung di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.	Interval
5	Keyakinan (<i>Assurance</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan serta adanya jaminan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.	Interval
6	Empati (<i>empathy</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian pada saat melakukan pelayan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.	Interval
7	penampilan (<i>tangibles</i>) suatu penilaian pasien terhadap kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasilitas di apotek Wae Laku Kabupaten Manggarai.	Interval

E. Instrument Penelitian

Instrument penelitian yang di gunakan adalah lembar kuisisioner yang di tujukan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai

F. Prosedur Penelitian



G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisa data kuantitatif deskriptif. yaitu berdasarkan skala likert.dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator.

Kegiatan analisis data meliputi

1. *Scoring*

Scoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif.dalam penelitian ini skor di berikan berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu:

- a. Sangat Puas skor 5
- b. Puas skor 4

- c. Cukup puas skor 3
- d. Kurang puas skor 2
- e. Tidak puas skor 1

2. *Tabulating*

Tabulating yaitu pengelompokan atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian di hitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel.

H. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

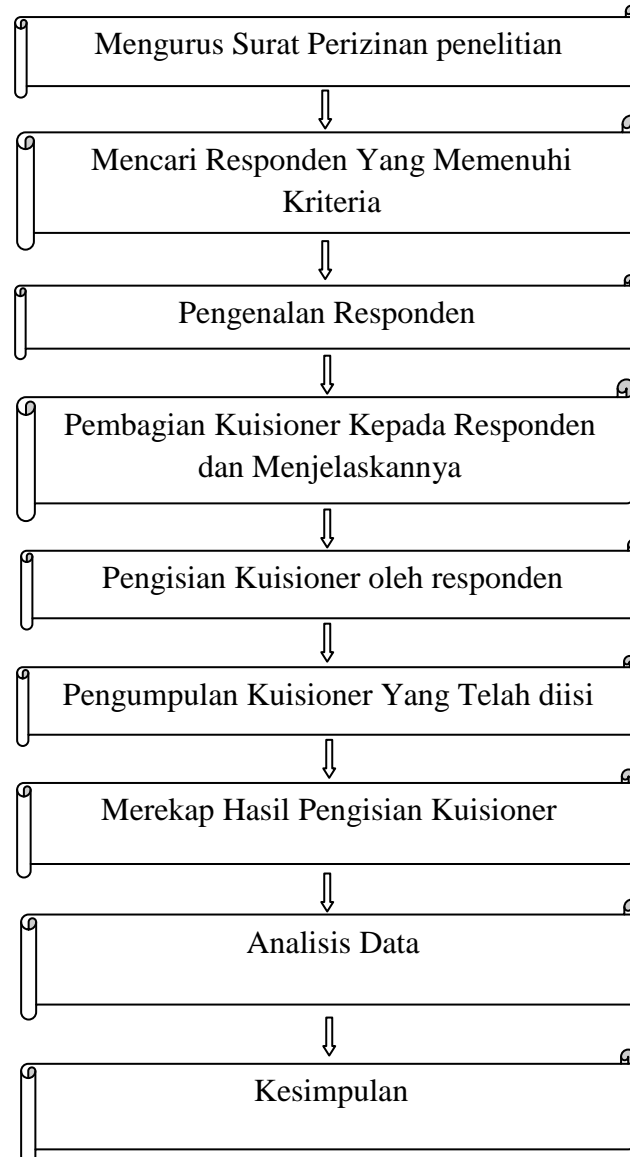
Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangible). menggunakan Rumus Sugiyono, 2010

$$\% = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Range skala tingkat kepuasan pasien

- | | | |
|----|-------------|----------|
| 1. | sangat puas | 81-100 % |
| 2. | puas | 61-80 % |
| 3. | cukup puas | 41-60 % |
| 4. | kurang puas | 21-40 % |
| 5. | tidak puas | 0-20 % |

I. Skema Kerja



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Pasien

Dapat dibagi berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan pasien. Distribusi pasien di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai dapat dilihat berdasarkan karakteristik pasien dan merupakan kunjungan di apotek.

1. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	jenis kelamin	jumlah
1	Laki-Laki	59
2	Perempuan	41
Total		100

(sumber : data primer telah di olah)

Dari tabel 1 (satu) diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang pasien di ambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai, pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuisioner untuk memberikan penilaian atau tanggapan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien yang berjenis laki-laki lebih banyak yang berkunjung ke apotek di bandingkan perempuan, dengan jumlah laki-laki sebanyak 59 orang dan perempuan sebanyak 41 orang.

2. Berdasarkan umur

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Umur Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	Umur	Jumlah
1	17-25	37
2	6-35	15
3	36-45	22
4	46-55	16
5	>55	10
Total		100

(sumber : data primer telah di olah)

Dari tabel 2 (dua) diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang pasien yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di apotek wae laku ruteng kabupaten manggarai pada saat di lakukan penelitian serta bersedia mengisi kuisisioner untuk memberikan penilaian dan tanggapan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan umur adalah responden yang berumur 17-25 tahun yang lebih banyak berkunjung di apotek dengan jumlah 37 orang, sedangkan pasien yang berumur 6-35 tahun berjumlah 15 orang, 36-45 tahun berjumlah 16 orang, >55 berjumlah 10 orang.

3. Berdasarkan pendidikan

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	%
1	SD	12	12
2	SMP	14	14
3	SMA	50	50
4	PT/AKADEMIK	24	24
TOTAL		100	100

(sumber : data primer telah di olah)

Dari tabel 3 (tiga) diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang pasien yang berkunjung di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai pada saat dilakukannya penelitian oleh peneliti kepada pasien yang bersedia untuk mengisi kuisioner untuk memberikan penilaian dan tanggapan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut pasien atau responden yang tingkat pendidikannya SD berjumlah 12 orang, pasien yang tingkat pendidikannya SMP berjumlah 14 orang, pasien yang tingkat pendidikannya SMA berjumlah 50 orang dan PT/AKADEMIK berjumlah 24 orang.

B. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.

Menurut kotler 2014 pada dasarnya kepuasan pasien mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pasien atau pengunjung.

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat kehandalan (*reability*)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable kehandalan

Tabel 5. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Reability* (Kehandalan) Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	Indikator	Skor peroleh- an	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit	406	500	81,2	Sangat puas
2	Obat yang di resepkan selalu tersedia di apotek	405	500	81	Sangat puas
3	Penyerahan resep selalu teratur dengan nomor antrian resep	396	500	79,2	Puas
4	Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama .	378	500	75,6	Puas
Jumlah		1585	2000	79,25	puas

(sumber : data primer telah di olah)

Pada indikator kehandalan, menurut kotler 2005 indikator kehandalan adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat. kecepatan pelayanan obat kepada pasien dapat dilihat dari lamanya waktu petugas farmasi menyiapkan obat berdasarkan resep , dalam tabel 4 (empat) diatas diketahui bahwa tingkat handalan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan resep di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai pasien merasa puas dengan persentase sebesar 79,25%, hal ini membuktikan bahwa pelayanan resep yang diberikan oleh petugas dinilai belum terlalu efektif dikarenakan pada pertanyaan nomor 3 dan 4 pasien belum terlalu puas atau tidak memberikan nilai sngat puas sehingga petugas yang melayani pasien harus harus teratur dalam penyerahan resep dan juga harus mempercepat proses pelayanan agar pasien tidak menunggu terlalu lama. semakin cepat pasien dilayani semakin cepat juga pasien dapat mengkonsumsi obatnya. harapan pasien akan kecepatan pelayanan memang sangat tinggi dikarenakan juga kondisi sakitnya sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman apabila menunggu terlalu lama. data perhitungan terhadap indikator kehandalan diatas terdapat pada lampiran 3 halaman 40.

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat *responsiveness* (ketanggapan)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable ketanggapan

Tabel 6. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variable *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	Indikator	Skor prolehan	Skor maksimal	%	Klasifik asi
1	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar	347	500	69,4	Puas
2	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	372	500	74,4	Puas
3	Apakah yang anda rasakan terhadap bahasa yang digunakan oleh petugas apotek pada saat menjelaskan penggunaan obat	379	500	75,8	Puas
4	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah penggunaan obat.	370	500	74	Puas
Total		1468	2000	73,4	Puas

(sumber : data primer telah di olah)

Pada indikator ketanggapan menurut kotler 2005 ketanggapan adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya, pada tabel 5 (lima) diatas diketahui bahwa tingkat ketanggapan yang diberikan oleh petugas merasa puas dengan persentase sebesar 73,4%, hal ini membuktikan bahwa pelayanan resep yang diberikan oleh petugas dinilai belum terlalu efektif dikarenakan pasien tidak memberikan nilai sangat puas, petugas farmasis harus meningkatkan kinerja kerja dalam hal ini adalah harus memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar sampai dengan memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah penggunaan obat kepada pasien di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai. cara penyimpanan obat harus diketahui oleh pasien karena penyimpanan obat dapat mempengaruhi stabilitas dan efektifitas obat yang nantinya dapat mempengaruhi kualitas obat, penyimpanan obat yang benar adalah dengan menghindarkan obat dari sinar cahaya matahari langsung, terlindung dari cahaya dan juga suhunya harus sesuai, pemberian informasi tentang efek samping obat adalah untuk membantu pasien agar mengetahui hal-hal yang terjadi setelah mengkonsumsi obat tersebut, pemberian informasi mengenai efek samping obat harus lebih hati-hati karena jangan sampai informasi yang diberikan dapat menimbulkan ketakutan dan kekhawatiran untuk mengkonsumsi obat sedangkan penjelasan informasi tentang hal-hal yang harus dihindarkan setelah mengkonsumsi obat tujuannya untuk agar pasien mengetahui hal-

hal yang perlu dihindarkan setelah mengkonsumsi obat karena ada beberapa macam obat dapat berinteraksi dengan makanan dan minuman tertentu hal ini dapat menyebabkan meningkat atau menurunnya efek obat, pelayanan dan penjelasan informasi obat yang jelas dan baik akan meningkatkan kepuasan pasien dengan demikian pasien akan patuh dan taat dalam mengkonsumsi obat sehingga dapat meningkatkan kesembuhan terhadap pasien. data perhitungan terhadap indikator kehandalan diatas terdapat pada lampiran 3 halaman 40.

3. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat *assurance* (keyakinan)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable keyakinan

Tabel 7. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Assurance (Keyakinan) Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	Indikator	Skor prolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas menjawab pertanyaan pasien	385	500	77	Puas
2	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien	376	500	75,2	Puas
3	Apakah anda meras puas denga kebijakan yang	409	500	81,8	Sangat puas

	diberikan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien				
4	Apakah anda merasa puas tentang informasi obat yang diberikan petugas apotek serta bisa dipertanggungjawabkan	394	500	78,8	Puas
5	Apakah anda merasa puas tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat.	381	500	76,2	Puas
6	Apakah anda merasa puas dengan pengetahuan serta kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat	376	500	75,2	Puas
Total		2321	300	77,36	Puas

(sumber : data primer telah di olah)

Pada indikator keyakinan menurut kotler 2005, indikator keyakinan adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan kepada pasien, dalam tabel 6 (enam) diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap terhadap keyakinan yang diberikan oleh petugas pada saat petugas menjawab pertanyaan pasien sampai dengan pengetahuan serta kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat kepada pasien di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai merasa puas dengan persentase sebesar

77,36%, hal ini membuktikan bahwa pelayanan resep yang diberikan oleh petugas dinilai belum terlalu efektif, farmasis yang bertugas diapotek harus meningkatkan kinerja khususnya pada nomor 1, 2, 4, 5, dan 6. pengetahuan dan kemampuan petugas sangatlah penting agar bisa berkomunikasi dengan baik kepada pasien sehingga dapat menjelaskan informasi penggunaan obat yang baik dan benar kepada pasien hal ini tujuannya untuk menghindari terjadinya kesalahan penggunaan obat oleh pasien. data perhitungan terhadap indikator kehandalan diatas terdapat pada lampiran 3 halaman 40.

4. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat *empathy*

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable *empathy*

Tabel 8. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variable *Empathy* Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	Indikator	Skor prolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan dan perhatian petugas apotek dalam menerima resep saudara	402	500	80,4	Puas
2	Bagaimana menurut anda tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien	415	500	83	Sangat puas
3	Bagaimana menurut anda	427	500	85,4	Sangat

	terhadap pelayan petugas kepada semua pasien tanpa memandang status social				puas
4	Bagaimana menurut anda tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien	390	500	78	Puas
5	Bagaimana menurut anda tentang perhatian yang diberikan petugas apotek kepada semua pasien	401	500	80,2	Puas
Total		2035	2500	81,4	Sangat puas

(sumber : data primer telah di olah)

Pada indikator *empathy*, menurut kotler 2005, indikator *empathy* adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien, perhatian dan sikap yang diberikan petugas kepada pasien merupakan berhubungan dengan keramahan, keramahan yang diberikan petugas kepada pasien sangatlah penting hal ini dapat membuat pasien mau kembali untuk menggunakan jasa di apotek tersebut, perlakuan yang baik juga dapat membuat pasien lebih taat dan mau mengikuti apa yang dijelaskan oleh petugas, secara otomatis indikator ini juga bisa mempengaruhi indikator yang lain pada tabel 7 (tujuh) diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap

terhadap *empathy* yang diberikan oleh petugas tentang perhatian petugas apotek dalam menerima resep pasien sampai dengan tentang perhatian yang diberikan petugas apotek kepada semua pasien di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai merasa sangat puas dengan persentase sebesar 81,4% . namun petugas farmasi harus meningkatkan atau memperbaiki kinerja kerja pada nomor 1, 4 dan 5 karena pasien disitu hanya memilih puas. data perhitungan terhadap indikator kehandalan diatas terdapat pada lampiran 3 halaman 40.

5. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat *tangible* (penampilan)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap *tangible* (penampilan)

Tabel 9. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Tangible* (Penampilan) Pada Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai.

No	Indikator	Skor maksimal	Skor prolehan	%	Klasifikasi
1	Apakah yang anda rasakan tentang kerapihan, kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan tunggu	374	500	74,8	Puas
2	Apakah yang anda rasakan dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayan resep	402	500	80,4	Puas
3	Apakah yang anda rasakan terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep	377	500	75,4	Puas

4	Apakah anda merasa puas terhadap kebersihan lingkungan di sekitar ruangan tunggu	334	500	66,8	Puas
	Total	1487	2000	74,35	Puas

(sumber : data primer telah di olah)

Pada indikator penampilan, menurut kotler 2005, indikator (*tangible*) adalah berkaitan dengan kerapihan, kebersihan, petugas termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan. Pada tabel 8 (delapan) diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap terhadap penampilan yang diberikan oleh petugas tentang kerapihan, kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan tunggu sampai dengan te kebersihan lingkungan di sekitar ruangan tunggu di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai merasa puas dengan persentase sebesar 74,35%, hal ini membuktikan bahwa kebersihan dan kerapihan petugas harus ditingkatkan dan diperbaiki. indikator ini juga sangatlah penting karena nyaman di ruangan tunggu merupakan salah satu faktor yang membuat pasien betah dan nyaman sehingga pasien mau untuk berobat di apotek tersebut. data perhitungan terhadap indikator kehandalan diatas terdapat pada lampiran 3 halaman 41.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kehandalan (*reability*) puas
2. Tingkat ketanggapan (*responsisivenes*) puas
3. Tingkat keyakinan (*assurance*) puas
4. Tingkat *empati* sangat puas
5. Tingkat penampilan (*tangible*) puas

B. SARAN

Dari hasil penelitian yang di lakukan, disarankan kepada apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai agar kualitas pelayan ke farmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai harus selalu di pertahankan karena tingkat kepuasan pasien sangat di perlukan agar pasien merasa nyaman pada saat berada di tempat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen kesehatan 2002, Keputusan Mentri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 *tentang ketentuan dan perizinan apotek*, Jakarta.
- 2001, Undang-Undang no 14 tahun 2001, tentang obat Paten, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Juliantini , E. dan Widayanti, S. 1996.*Pelayanan Informasi Obat Rumah Sakit Umum Daerah Dr soetomo*. Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI, 3-6 JUNI 1996 :Jawa Tengah.
- KEMENKES RI. 2016. Keputusan Mentri Mesehatan Republik Indonesian No 73 tahun 2016 *tentang standar pelayanan kefarmasia apotek*. Jakarta. departemen kesehatan republik Indonesia
- Kotler. 2005. *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Jakarta
- Nursalam. 2001. *Pengertian kepuasan*. Yogyakarta
- Sugiyono. 2010. Metodolgi penelitian kesehatan. Mitra Cendakia. Yogyakarta
- Sugiyono 2010. Metodologi penelitian administrasi. Alfabeta, bandung
- Saryono, 2008, Metodologi Penelitian Kesehatan. Mitra Cendekia : Yogyakarta
- Undang-undang republik Indonesia no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, Indonesia, Jakarta.
- Umar. 2003. Dasar pertimbangan kepuasan pasien. jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Kepada responden yang terhormat

Saat ini peneliti sedang melakukan penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai partisipasi anda sangat kami harapkan dalam mengisi kuisisioner ini. kami harap informasi yang anda berikan adalah sesuai dengan dengan keyakinan dan perasaan anda. Setiap jawaban yang anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian ini. Bila anda mendapatkan kesulitan dalam membaca dan memahami anda dapat bertanya langsung kepada peneliti.

Terima kasih atas bantuan dan ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

A KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nama : Fosalina Nur-yachin Janggur, SE
Usia : 36 thn
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S1 Ekonomi

B PERTANYAAN PENGETAHUAN

Petunjuk: Jawablah pertanyaan yang benar sesuai dengan apa yang anda ketahui....

NO	Pertanyaan	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)						
1	pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit		✓			
2	Obat yang di resepkan selalu tersedia di apote	✓				
3	Penyerahan resep selalu teratui dengan nomor antrian resep	✓				
4	Waktu tunggu pelayanan resep tidak relativ lama .	✓				
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)						
5	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar		✓			
6	Apakah yang anda rasakan pada saat Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat.	✓				
7	Apakah yang anda rasakan dengan bahasa yang digunakan petugas apotek pada saat menjelaskan penggunaan obat	✓				
8	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah	✓				

	penggunaan obat						
Keyakinan (<i>assurance</i>)							
9	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas menjawab pertanyaan pasien	✓					
10	Apakah anda Imerasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien.	✓					
11	Apakah anda merasa puas dengan kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien.		✓				
12	Apakah anda merasa puas tentang informasi obat yang diberikan petugas apotek serta bisa dipertanggungjawabkan.		✓				
13	Apakah anda merasa puas Tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat		✓				
14	Apakah anda merasa puas dengan pengetahuan serta kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat.		✓				
Dimensi <i>Empathy</i>							
16	Bagaimana menurut anda						

	tentang pelayanan dan perhatian petugas apotek dalam menerima dan melayani resep saudara		✓				
17	Bagaimana menurut anda tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien.		✓				
18	Bagaimana menurut anda Terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	✓					
19	Bagaimana menurut anda tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien.	✓					
20	Bagaimana menurut anda tentang perhatian yang diberikan petugas apotek kepada semua pasien.	✓					
Penampilan (<i>Tangible</i>)							
21	Apakah yang anda rasakan tentang kerapihan, kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan tunggu.	✓					
22	Apakah yang anda rasakan dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayan	✓					

	resep						
23	Apakah yang anda terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep	✓					
24	Apakah anda merasa puas terhadap kebersihan lingkungan di sekitar ruangan tunggu	✓					

Lampiran 2. Pengisian Kuisioner Oleh Pasien



Lampiran 3. Surat Keterangan Ijin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI
BADAN KESBANG POL, DAN LINMAS

Jln. Diponegoro Tlp. (0385) 21281 - Ruteng

Ruteng, 09 Juni 2018

Nomor : 109/ Kesbangpolinmas.I/VI/2018
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

Kepada :
Yth. **Kepala Apotek Wae Laku**
Ruteng Kab. Manggarai

di-
Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi NTT Nomor : 070/1046/DPMPSTP/2018 Perihal : Izin Penelitian dan Surat Direktur Politeknik Kesehatan KEMENKES Kupang Nomor : PP.07.01/1/426/2018 Tanggal 23 Maret 2018 tentang Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian, maka bersama ini kami sampaikan bahwa Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Manggarai **memberikan izin** kepada **Saudara Kontrius Y. Kurniawan NIM : PO. 530333215699** untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **“Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai”** selama 1 (satu) bulan, sejak tanggal 01 s/d 30 Juni 2018.

Sebelum dan selama melaksanakan kegiatan tersebut dalam pengawasan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Manggarai.

Demikian untuk maklum, atas perhatiannya disampaikan terimakasih.


↓ Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat
Kab. Manggarai,



Tembusan disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bupati Manggarai di Ruteng (sebagai laporan);
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi NTT di Kupang;
3. Kepala Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai di Ruteng;
4. Direktur Politeknik Kesehatan KEMENKES Kupang di Kupang

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian

**APOTEK WAE LAKU**
*Jl. Bagung No 4 Kelurahan Lawir
Kec. Langke Rembong Ruteng Kabupaten Manggarai*

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
No. 001/AWL 2/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini Apoteker pengelola Apotek Wae Laku Ruteng menerangkan:


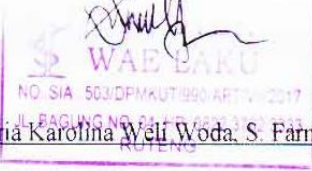
Nama : Kontrius Yan Kumiawan
Nim : PO.530333215699
urusan : Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wae Laku Dua.

Menerangkan bahwa nama tersebut di atas telah melakukan penelitian pada tanggal 18 Juni s/d 22 Juni 2018.

Demikian surat ini kami buat dengan sesungguhnya agar dapat digunakan seperlunya. Terimakasih

Ruteng, 22 Juni 2018
Apoteker



NO. SIA 503/DPMKUT/990-ART/VI/2017
Jl. BAGUNG NO. 4A RT. 003 RW. 003 15333
RUTENG

Maria Karolina Weli Woda, S. Farm. Apt

Lampiran 5. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien

Lampiran 3. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien

X				TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYAN KEFARMASIAN DI APOTEK WAE LAKU RUTENG KABUPATEN MANGGARAI																						
A	B	C	D	KEHANDALAN				KETANGGAPAN				KEYAKINAN						EMPATHY					PENAMPILAN			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	P	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
2	P	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	3	3	5	4	4	5	1
3	L	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	2	2	5	5	5	3	3
4	P	1	2	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	2
5	L	2	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	3	2
6	L	2	4	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	2
7	L	2	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
8	L	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2
9	L	1	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
10	L	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5
11	P	1	2	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3
12	L	2	2	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3
13	L	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3
14	P	1	2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	5	3	3
15	L	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4
16	P	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2
17	L	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3

18	L	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	3
19	L	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
20	L	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3
21	L	2	2	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3
22	P	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3
23	L	5	1	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3
24	P	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3
25	L	3	2	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4
26	L	3	2	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	2
27	P	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
28	L	4	1	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2
29	L	5	1	4	4	5	2	2	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	2
30	L	3	3	4	4	5	2	2	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	5	3	2	3
31	L	4	2	5	5	3	5	4	3	3	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	3
32	L	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
33	L	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
34	P	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	4
35	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3
36	L	1	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3
37	L	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5
38	L	4	1	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2
39	P	5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4
40	P	4	2	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	2
41	L	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	2

42	L	4	3	4	3	5	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5
43	P	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	5
44	L	1	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	3	4	4
45	L	1	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	4	2	2	3	4
46	P	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4
47	L	3	1	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
48	L	1	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
49	P	4	1	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3
50	L	1	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5
51	L	1	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
52	P	5	1	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
53	L	5	1	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3
54	L	1	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	L	1	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3
56	P	3	2	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
57	L	1	3	4	3	3	5	2	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3
58	P	1	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2
59	P	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	2
60	L	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5
61	P	1	4	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5
62	L	1	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2
63	P	2	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2
64	P	2	3	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3
65	P	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3

66	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
67	P	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4
68	P	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5
69	P	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5
70	P	2	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5
71	P	2	3	5	5	3	5	4	5	3	4	2	3	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	3
72	P	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3
73	L	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	5	2	2
74	L	5	2	5	5	4	3	3	3	2	3	5	3	5	5	3	5	5	2	5	5	3	3	4	5	5
75	P	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2
76	P	4	2	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5
77	P	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3
78	L	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
79	L	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3
80	P	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
81	L	5	3	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	3
82	L	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
83	P	2	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
84	L	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
85	P	1	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2
86	L	1	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
87	P	1	3	4	4	4	3	4	2	5	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	2
88	L	1	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3
89	P	1	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3

90	L	1	3	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
91	L	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
92	P	1	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	2	3	2	2
93	L	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	P	1	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5	3	3	3
95	L	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4
96	L	2	4	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5
97	L	2	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
98	L	1	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	5	2	2
99	L	1	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
100	L	1	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3
		TOTAL		406	405	396	378	347	372	379	370	385	376	409	394	381	376	402	415	427	390	401	374	402	377	334

Keterangan

1. X = KARAKTERISTIK PASIEN

A = Responden

B = Jeniskelamin

C = Tingkat pendidikan : 1= SD, 2= SMP, 3= SMA, 4= PT/DIPLOMA

D = Umur :1 =17-25, 2 =26-35, 3=36-45, 4=45-55, 5=<55

2. TINGKAT KEPUASAN

a. 1= Sangat puas, 2= Puas, 3= Cukup puas, 4= Kurangpuas, 5= Tidak puas